
Programme de Formation

Optimisation du back office

Organisation

Durée : 7 heures

Mode d'organisation : À distance

Contenu pédagogique



Public visé

Pharmacien, Préparateur et gestionnaire de stock



Objectifs pédagogiques

- Reconnaître et lutter contre les différentes formes de gaspillage (temps ou activités à non-valeur ajoutée) et les sources d'erreur et de désorganisation
- S'appuyer sur des connaissances techniques concrètes : Dimensionnement de l'espace et des flux de marchandises / Règles et bonnes pratiques de logistique / Méthodes de stockage et de rangement / Principes d'implantation applicables en officine (principe du miroir) / Organisation humaine du back-office : rôle-clef du gestionnaire de stock
- Mettre en place son organisation optimale : Séquencement des marchandises et schémas de flux / Organisation de la journée (priorités business/opérationnelles) / Facilitation de l'accès aux fortes rotations et aux promis / Délimitation de zones



Description

EVOLUTION DU CADRE D'EXERCICE – NOUVELLES MISSIONS OFFICINALES

- Comprendre les évolutions de la profession (services, sécurisation du parcours des produits)
- Découvrir les nouvelles missions et l'évolution du rôle du pharmacien dans le cadre des lois (HPST, loi Santé...) et leurs conséquences en termes de fonctionnement des officines.
- Préparer les équipes aux changements

ORGANISATION HUMAINE ET FONCTIONNELLE DU BACK OFFICE

- Notion de chaîne de délivrance et de chaîne de valeur
- Notion de client-fournisseur interne
- Fonction-clef du back-office : le gestionnaire de stock

LEAN MANAGEMENT – GASPILLAGES ET NON-VALEUR AJOUTEE

- Bref historique
- Terminologie et définitions
- Définition du « Muda »
- Les 8 types de gaspillage
- Les 6 principes d'action

MISE EN ŒUVRE PRATIQUE DU LEAN MANAGEMENT A L'OFFICINE



- Techniques et outils de détection et d'analyse des gaspillages
- Techniques et outils d'élimination des gaspillages

LOGISTIQUE ET SUPPLY-CHAIN

- Définitions et notions de base
- Règles et bonnes pratiques

ORGANISATION DE L'ESPACE ET DES FLUX MARCHANDISE

- Principes de stockage et de rangement
- Principes d'implantation
- Règles d'aménagement et de circulation des biens et des personnes

CONCEPTION DE L'ORGANISATION OPTIMALE DU BACK-OFFICE

- Séquencement des marchandises et schémas de flux
- Facilitation de l'accès aux fortes rotations et aux promis
- Délimitation de zones : dispatch pour les réceptions / retour labo, casse / point de gestion / saisonnière
- Etude d'incidence sur la délivrance

PREPARATION A LA MISE EN PLACE DE L'ORGANISATION OPTIMALE

- Mobilisation de l'ensemble des notions et outils étudiés sur chaque situation d'officine



Prérequis

Aucun



Modalités pédagogiques

Le formateur intervient en direct auprès des stagiaires via le logiciel Dendreo live. Celui-ci permet de présenter un support de cours en direct, le partage d'écran (vidéo, ...), l'interactivité avec les stagiaires, qui peuvent intervenir quand ils le souhaitent pour poser leurs questions. Le déroulé de la formation est adapté aux exigences du format distanciel (alternance de séquences courtes, pauses régulières). La pédagogie est axée sur la découverte et l'expérimentation. Elle alterne la présentation d'exposés théoriques et d'exercices pratiques (étude de cas, exercices d'application, échanges d'expériences). Ces exercices permettent au formateur de s'assurer de l'assimilation des contenus et favorisent les échanges, la confrontation des idées et le partage de bonnes pratiques. En fin de formation, les stagiaires font le bilan de la journée en identifiant les points clefs à retenir et les axes d'amélioration à mettre en place au retour à l'officine (plan d'action individuel).



Moyens et supports pédagogiques

Support visuel (diaporama PowerPoint) partagé via l'outil DENDREO LIVE. Book de formation et de prise de notes envoyé avant la séance qui comprend : le résumé des diapositives et cas pratiques, une diapositive de synthèse des idées clef à retenir, une trame de plan d'action à compléter et qui servira de base pour le suivi des actions mises en place à l'officine, une bibliographie et liens vers les références. Matériel nécessaire : ordinateur avec accès internet, micro, enceintes et webcam. Toutes les informations pour accéder à la classe virtuelle sont communiquées par mail. Il est conseillé de se connecter à la classe de classe virtuelle 15 minutes avant le début de la formation.



Modalités d'évaluation et de suivi

Tour de table pour connaître les attentes des stagiaires Une auto-évaluation des connaissances est effectuée en début et en fin de formation pour valider l'acquisition des connaissances par les stagiaires. Fiches de satisfaction portant sur l'évaluation de la formation. Un questionnaire d'évaluation « à froid » portant sur la mise en pratique de la formation est adressé deux mois après la formation.



Formateur

François Roussel - Formateur consultant